



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado**

Inversión en capital intelectual y satisfacción del estudiante en la universidad pública” Caso: Facultades de las Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos año 2014

TESIS

**Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Finanzas y Valores**

AUTOR

Pedro Luis MASCARO CANALES

ASESOR

Augusto HIDALGO SANCHEZ

Lima, Perú

2015

RESUMEN

El presente estudio “Inversión en Capital Intelectual y Satisfacción del Estudiante en la Universidad Pública” realizado en las Facultades de: Ciencias Administrativas, Ciencias Contables y Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú.

Para su realización se ha considerado el valor que tiene el capital intelectual como activo intangible para la competitividad de las organizaciones y en atención a ello, analiza la inversión en capital intelectual y su relación con la satisfacción del alumno, como dos intangibles importantes para las instituciones en general, y de manera especial para la universidad por tanto, busca resolver la interrogante ¿Existe correlación entre la inversión en capital intelectual y el nivel de satisfacción del estudiante en la Universidad Pública?.

El estudio, también busca construir un marco de referencia que permita comprender y abordar la gestión del conocimiento desde la perspectiva de la inversión en el capital intelectual y su relación con la satisfacción del estudiante, por tanto, el objetivo es: determinar la correlación existente entre la inversión en capital intelectual y el nivel de satisfacción del estudiante.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, con un diseño de fuente mixta (documental y de campo). Se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, específicamente la ficha de recolección de datos, el análisis de fuentes documentales y la encuesta.

La población está constituida por un total de 5,994 alumnos de las Facultades de las Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La muestra representativa es de 361 alumnos.

La conclusión a la que se ha arribado es que existe correlación entre la inversión en capital intelectual y el nivel de satisfacción del estudiante.

Las palabras claves son: Capital intelectual, inversión y satisfacción del estudiante- cliente.

ABSTRACT

This study called "Investment in Intellectual Capital and Students's Satisfaction in Public Universities" has been developed in the following Schools: Administrative Science, Accounting, and Economic Sciences of the San Marcos National University of Peru.

Its development has considered the value of the intellectual capital as intangible asset of the organization competitiveness, and in relation to it, analyzes the investment in intellectual capital and its relationship with the satisfaction of students. It looks for to solve the question ¿is the investment in intellectual capital related to the satisfaction of students in public universities?

The study is also aimed to build a reference background that conducts to the understanding and aboardage of the knowledge management from the perspective of the investment in intellectual capital and its relationship with the students' satisfaction, therefore, its goal is to determine the correlation lying between the investment in intellectual capital and the students' satisfaction.

The type of research is descriptive correlational with a design of mixed sources (field and documental). A series of techniques and tools for data recollection were used, specifically one designed form for data collection, another for documentary sources analysis and athe survey.

The population for this study consisted of the 5,994 students of the enterprenurial schools of the San Marcos University. The sample used was of 361 students.

The conclusion arrived is that a correlation between capital investment and students' satisfaction exists.

The keywords are: intelectual capital, investment, students' satisfaction.